

Protecting Wisconsin Consumers for 75 Years

Garantías

Muchos consumidores preguntan cuál es la diferencia entre una “garantía” y una “promesa.” No hay ninguna diferencia entre los términos, pero puede haber una gran diferencia entre las garantías de dos productos similares fabricados por diferentes firmas.

Hay una ley federal llamada la Ley de Garantía Magnuson-Moss que cubre garantías. La ley no requiere que los fabricantes emiten garantías sobre sus productos. Si lo hacen, la garantía tiene que ser fácil de leer y entender. No hay “jerga legal,” solo se permite lenguaje ordinario. Cada término y condición tiene que ser explicado por escrito.

Magnuson-Moss también crea dos tipos de garantías: COMPLETA y LIMITADA.

Garantía Completa

La etiqueta COMPLETA en una garantía significa:

- Un producto defectuoso será arreglado (o reemplazado) gratuito, y dentro de un plazo de tiempo razonable, incluyendo la extracción y reinstalación si es necesario.
- No tendrá que hacer nada no razonable para obtener un

servicio de garantía (tal como enviar un piano a una fábrica).

- La garantía es válida para cualquier persona que posea el producto durante el periodo de la garantía.
- Si se informa de un problema y no se arregla durante el periodo de garantía, la empresa todavía es obligado a lidiar con el problema incluso si la garantía se termina.
- Si no se puede arreglar el producto (o no ha sido después de un número de intentos razonables), usted recibe su opción de uno nuevo o dinero de vuelta.

Revise cuales partes cubre la garantía. Una garantía completa puede no cubrir el producto entero.

Garantía Limitada

Si una garantía le da cualquier cosa menos que una garantía completa, es LIMITADA. Una garantía limitada puede:

- Cubrir solo piezas, no mano de obra.
- Permitir solo un reembolso prorrateado o crédito.

- Requerirle devolver un producto pesado a la tienda para el servicio (un piano).
- Cubrir solo el dueño inicial.
- Cobrar por manejo. Un producto puede llevar una garantía completa en una parte del producto y una garantía limitada en los partes restantes.

Magnuson-Moss generalmente requiere que los fabricantes tengan una copia de su garantía disponible para su reviso antes de comprar. Esto le permite a comparar precios para la mejor cobertura de la garantía.

Garantía Implícita

Garantías implícitas son derechos creados por ley estatal, no por la empresa. La garantía implícita más común es que el producto que usted compra es apto para usos ordinarios- una batidora eléctrico tiene que mezclar; una trituradora de hielo tiene que triturar. Si no lo hacen, usted tiene el derecho legal de recuperar su dinero. Garantías implícitas vienen automáticamente con todos los productos, incluso si no están escritos. Sin embargo, ten cuidado con ventas de “tal cual” o “sin garantía” ya que anulan su garantía implícita.

Garantía Expresa

Las garantías expresas, a diferencia de las garantías implícitas, no son "leídas" en sus contratos de ventas por la ley estatal; más bien, negocios ofrecen explícitamente estas garantías a sus clientes en el curso de transacciones de ventas. Son promesas y declaraciones que los negocios hacen voluntariamente sobre su producto o sobre su compromiso para remediar defectos y malfuncionamientos que algunos clientes pueden experimentar.

Garantías expresas pueden tomar varias formas, que van desde reclamaciones publicitarias a certificados formales. Una garantía expresa se puede hacer oralmente o por escrito.

Mientras las garantías orales son importantes, solo las garantías escritas en productos de consumo están cubiertas por la Ley de Garantía Magnuson-Moss.

Protéjase a sí mismo

Lea garantías antes de comprar. Guarde copias de todas las promesas de rendimiento, sin importar dónde las encuentre.

Asegúrese de que cualesquier promesas verbales por los representantes de venta están incluidas en la garantía escrita. Si no lo son, intente a obtener las declaraciones habladas por escrito. Por ejemplo, puede enviar un correo electrónico confirmando las promesas habladas y mantener la respuesta.

Guarde su comprobante de venta con su garantía. Es posible que usted lo necesite para demostrar la fecha en que compró el producto o que es el comprador original.

Para más información, o para presentar una queja, visite nuestra página web o comuníquese con el Departamento de Protección al Consumidor.

**Departamento de
Protección al Consumidor
2811 Agriculture Drive
PO Box 8911
Madison WI 53708-8911**

**CORREO ELECTRÓNICO:
DATCPHotline@wi.gov**

**SITIO DE INTERNET:
datcp.wi.gov**

(800) 422-7128

FAX: (608) 224-4677

TTY: (608) 224-5058